

ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA DUMAI

¹²³Rina Elianti, Encik Maznah Hijeriah, Latip

¹²³ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia 506030

E-mail: ijir_usman@yahoo.com

KEYWORDS

Standar Pelayanan Publik, Pemerintah, Kementerian Agama

ABSTRACT

Kantor Kementerian Agama Dumai melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis masih ditemukan beberapa gejala masalah yaitu masih kurang tepatnya waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai dan masih kurang telitinya pegawai Kantor Kementerian Agama Dumai menyelesaikan data yang terkait dengan Ijazah MDTA yang mengakibatkan pembagian Ijazah tertunda berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada masyarakat yang berurusan. Berdasarkan gejala masalah di atas, dapat penulis merumuskan masalah yaitu Bagaimana Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kementerian Agama Dumai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Standar Pelayanan Publik pada Kantor Kementerian Agama Dumai, serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kementerian Agama Dumai. Teori yang digunakan adalah Menurut Mahmudi (2015:226-227) untuk mengukur standar pelayanan publik dengan 6 indikator yaitu: Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini adalah Pegawai dan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Dumai dengan pengambilan sampel menggunakan metode sensus untuk pegawai, dan teknik sampling insidental untuk masyarakat. Jenis Data penelitian ini yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Teknik Pengumpulan Data yaitu Angket dan Wawancara. Dan teknik pengolahan data menggunakan pengukuran Rating Scale. Hasil penelitian menunjukkan kategori Cukup Baik. Menggunakan 6 indikator dan 18 sub indikator dengan responden sebanyak 117 orang responden berada pada rentang skor 2107 - 4212 dan total skor 4209 dengan persentase 66,62%. Adapun faktor pendukung dalam penelitian ini yaitu terdapat prosedur pelayanan dalam standar pelayanan Publik pada Kantor Kementerian Agama Dumai. serta terdapat produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui standar pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai. Sedangkan faktor penghambat yaitu masih kurang sesuai waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor kementerian Agama Dumai dan masih kurangnya kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa. Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat klasifikasikan dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

Pelayanan dasar terdapat pelayanan seperti kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok. Sedangkan pelayanan umum meliputi pelayanan administratif, pelayanan

barang, dan pelayanan jasa. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seiring dengan tuntutan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman tersebut, diperlukan pelaksanaan pelayanan yang berkualitas

sehingga pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, efektif dan akuntabel. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian baik penerima pelayanan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 83 tahun 2015 Pasal 2 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian agama, Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Kantor Kementerian Agama Dumai sebagai salah satu unit pelaksana teknis daerah (eselon III) di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama, Standar Operasional Prosedur pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai yaitu:

1. Tarif pelayanan administrasi tidak dikenakan biaya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama

2. Waktu pelayanan

- Senin s/d Kamis dimulai jam 07:30 wib – 16:00 wib

- Jum'at dimulai 07:30 wib – 16.30 wib

3. Prosedur pelayanan

Tamu mendaftar di tata usaha / pelayanan terpadu suatu pintu (PTSP)

a. Meregistrasikan biodata dengan menuliskan nama, alamat, tujuan, dan nomor telepon

b. Menunggu pelayanan yang akan dituju dengan mengambil nomor antrian

c. Mengkomunikasikan perihal tujuan tamu

d. Memproses pelayanan yang dituju

Secara umum kebijakan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Dumai dalam melaksanakan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsinya, baik yang bersifat administratif, keuangan dan organisasi

mengacu pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, bahwa upaya yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Dumai dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pelayanan terpadu diantaranya dalam mewujudkan masyarakat Kota Dumai yang agamis belum sepenuhnya tercapai sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan.

Dari uraian diatas dan hasil pengamatan penulis di Kantor Kementerian Agama Dumai, maka penulis melakukan penelitian dengan judul : “Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kementerian Agama Dumai”.

Dari penelitian yang dilakukan, pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini terlihat dari ditemukan gejala masalah yang ada di Kantor Kementerian Agama Dumai, antara lain :

a. Masih ada keluhan dari masyarakat mengenai waktu penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai sebagaimana yang dijanjikan.

b. Masih ditemukan kurangnya ketelitian dari pegawai Kantor Kementerian Agama Dumai menyelesaikan data yang terkait dengan Ijazah MDTA yang mengakibatkan pembagian Ijazah tertunda.

2. Metode

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Dumai dengan populasinya adalah pegawai Puskesmas Sungai Sembilan Kota Dumai yang berjumlah 117 orang. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara terkait:

1) Prosedur pelayanan

Yang dimaksud dengan prosedur pelayanan dalam penelitian ini adalah ketepatan yang dibakukan oleh Kantor Kementerian Agama Dumai dan harus dilaksanakan dalam proses pelayanan.

2) Waktu penyelesaian

Yang dimaksud dengan waktu penyelesaian dalam peneliti ini adalah kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3) Biaya pelayanan

Yang dimaksud dengan biaya pelayanan dalam penelitian ini adalah besarnya biaya atau tarif yang harus dibayar masyarakat sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan.

4) Produk pelayanan

Yang dimaksud produk pelayanan adalah adanya kejelasan kepada masyarakat mengenai produk yang dihasilkan dari Kantor Kementerian Agama Dumai.

5) Sarana dan Prasarana

Yang dimaksud dengan sarana dan prasarana dalam peneliti ini adalah Kantor Kementerian Agama Dumai menyediakan sarana dan prasarana serta fasilitas lain yang dibutuhkan masyarakat.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Yang dimaksud dengan kompetensi pegawai pemberi pelayanan dalam peneliti ini adalah kemampuan pegawai dan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *rating scale*. Menurut Sugiono (2014:133) *Rating Scale* yaitu data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Dalam skala model *rating scale*, responden tidak akan menjawab salah satu dari jawaban kualitatif yang telah disediakan, tetapi menjawab salah satu jawaban kuantitatif yang telah disediakan.

3. Hasil dan Pembahasan

1. Prosedur Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan merupakan salah satu tugas dan fungsi organisasi publik didalam penyelenggaraan pemerintah yang menyangkut pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagaimana tujuan organisasi publik yang dibentuk pemerintah, dengan demikian dapat dikatakan salah satu faktor keberhasilan organisasi publik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya mampu melayani masyarakat atas keberadaan organisasi publik.

Untuk keberhasilan melaksanakan prosedur pelayanan dituntut adanya komitmen dari seluruh pegawai dalam memenuhi prosedur pelayanan dengan senantiasa menerapkan transparansi informasi pelayanan secara rinci dan jelas kepada masyarakat berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan. Yang dimaksud dengan prosedur pelayanan dalam penelitian ini adalah ketepatan yang dibakukan oleh Kantor Kementerian Agama Dumai dan harus dilaksanakan dalam proses pelayanan

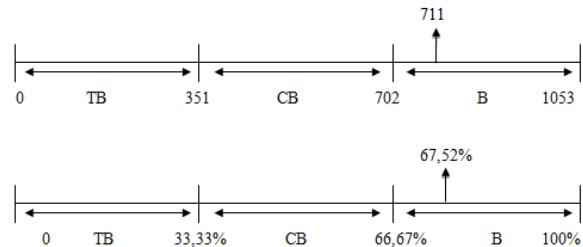
Tabel 3.1
Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pelayanan

| No | Sub Indikator | Jumlah |
|----|--|--------|
| 1 | Adanya kejelasan tentang persyaratan pelayanan | 228 |
| 2 | Adanya prosedur pelayanan yang | 236 |

| | | |
|------------|--|-----|
| | dipahami oleh pegawai dan masyarakat yang berurusan | |
| 3 | Terdapatnya pegawai pemberi pelayanan berdasarkan alur pelayanan yang dibutuhkan | 247 |
| Total Skor | | 711 |

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

Dari tabel 3.1 diatas dapat dijelaskan bahwa prosedur pelayanan sebagai suatu bentuk standar pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama dapat dikategorikan baik, hal ini dapat dibuktikan oleh nilai jawaban responden dengan total skor 711 dari jumlah responden 117 orang, hal ini dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas diperoleh nilai dengan total skor 711 termasuk pada kategori baik berada pada interval 703-1053 dengan persentasi 67,52% berdasarkan temuan penelitian terhadap prosedur pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai dapat dikategorikan baik.

2. Waktu Penyelesaian

Perkembangan masyarakat didalam era teknologi ini memberikan suatu perubahan atas berbagai tuntutan kebutuhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan organisasi publik, salah satu usaha yang dilakukan dengan menerapkan dan melaksanakan standar pelayanan yang berorientasi kepada keberpihakan kepada masyarakat sebagai penggunaan pelayanan.

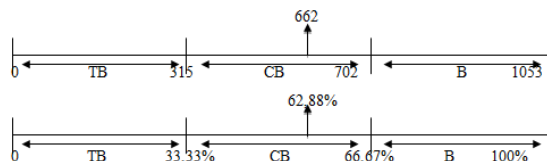
Untuk terwujudnya waktu penyelesaian pelayanan sebagai salah satu barometer standar pelayanan di organisasi publik merupakan suatu bentuk tuntutan dari peraturan pemerintah tentang pelayanan publik, sebab suatu kegiatan pelayanan tanpa diberikan waktu jaminan waktu penyelesaian pelayanan akan berakibat pada kualitas pelayanan yang dihasilkan. Yang dimaksud dengan waktu penyelesaian dalam peneliti ini adalah kecepatan dan ketepatan Kantor Kementerian Agama Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 3.2
Tanggapan Responden Tentang Waktu Penyelesaian

| No | Sub Indikator | Jumlah |
|------------|--|--------|
| 1 | Adanya kepatuhan petugas pemberi pelayanan dalam melayani masyarakat sesuai dengan pedoman standar pelayanan | 228 |
| 2 | Terdapatnya kemampuan dalam penyelesaian sesuai dengan standar waktu pelayanan | 216 |
| 3 | Waktu penyelesaian yang diterapkan sesuai dengan mekanisme yang ditentukan | 218 |
| Total Skor | | 662 |

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

Dari tabel 3.2 diatas dapat dapat dijelaskan bahwa waktu penyelesaian atas standar pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Dumai dapat dikategorikan cukup baik, hal ini dibuktikan oleh nilai jawaban responden dengan total skor 662 dari jumlah responden 117 orang, hal ini dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas diperoleh nilai dengan total skor 622 termasuk pada kategori cukup baik berada pada interval 316-702 dengan persentase 62,88% berdasarkan temuan penelitian terhadap waktu penyelesaian pada Kantor Kementerian Agama Dumai dapat dikategorikan cukup baik.

3. Biaya Pelayanan

Eksistensi organisasi publik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat bukan saja terlihat dari hasil pelayanan yang diberikan, namun sisi kepentingan pada standar pelayanan dapat dijadikan acuan atas keberhasilan organisasi publik, dengan demikian organisasi publik wajib menetapkan standar biaya atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sebab dalam konteks pelayanan publik organisasi publik dapat memberikan beban kepada masyarakat dengan mengacu pada peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Organisasi publik untuk dapat menetapkan besarnya biaya yang dibebankan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak dapat didasarkan

kepada kebijakan organisasi publik, namun berpedoman pada peraturan dan ketentuan yang ditetapkan pemerintah sebab bagi organisasi publik beban biaya yang dibayar masyarakat nantinya akan dapat menjadi salah satu sumber pendapatan yang diperbolehkan untuk menyelenggarakan pelayanan publik, baik dalam bentuk pelayanan administratif, jasa maupun pelayanan barang.

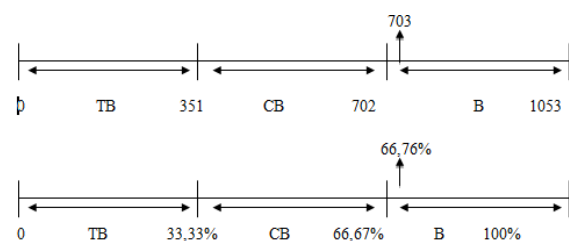
Penetapan beban biaya atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ditetapkan berdasarkan jenis pelayanan dan proses pelayanan yang disesuaikan dengan persoalan pelayanan itu sendiri, dengan arti kata semakin pentingnya kebutuhan pelayanan dari masyarakat akan memberikan kecenderungan beban biaya yang lebih besar terutama menyangkut pelayanan jasa dan barang jika dilihat dari pelayanan yang bersifat administratif.

Tabel 3.3
Tanggapan Responden Tentang Biaya Pelayanan

| No | Sub Indikator | Jumlah |
|------------|--|--------|
| 1 | Terdapatnya kejelasan atas biaya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan | 227 |
| 2 | Adanya kesesuaian biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat sesuai dengan pelayanan yang diterima | 226 |
| 3 | Adanya pemberian bukti pembayaran atas biaya yang sudah dikeluarkan | 250 |
| Total Skor | | 703 |

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

Berdasarkan Tabel 3.3 di atas dapat dijelaskan bahwa biaya pelayanan atas standar pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Dumai dapat dikategorikan baik, hal ini dibuktikan oleh nilai jawaban responden dengan total skor 703 dari jumlah responden 117 orang, hal ini dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas diperoleh nilai dengan total skor 703 termasuk pada kategori baik berada pada interval 703-1053 dengan persentase 66,76% berdasarkan temuan penelitian terhadap biaya

pelayanan pada Kantor Kementerian Agama dapat dikategorikan Baik

4. Produk Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan organisasi publik kepada masyarakat dapat berupa pelayanan administratif, jasa dan barang yang ketiga bentuk pelayanan tersebut dapat dikatakan sebagai produk organisasi publik yang akan dapat memberikan kontribusi, bagi kehidupan masyarakat dan peningkatan kepercayaan masyarakat atas organisasi publik.

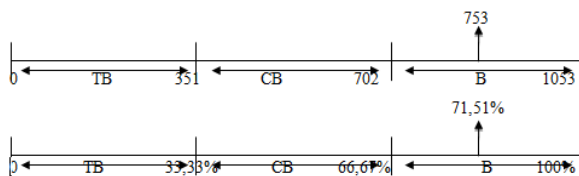
Dalam menghasilkan produk pelayanan sebagaimana tugas dan fungsi Kantor Kementerian Agama Dumai melalui proses yang lama dengan mekanisme penyelesaiannya melibatkan banyak pihak yang pada akhirnya produk pelayanan memerlukan adanya waktu penyelesaian pelayanan, sebab lamanya proses penyelesaian pelayanan.

Tabel 3.4
Tanggapan Responden Tentang Produk Pelayanan

| No | Sub Indikator | Jumlah |
|------------|---|--------|
| 1 | Adanya pegawai yang melayani masyarakat di Kantor Kementerian Agama Dumai | 237 |
| 2 | Adanya kesesuaian atas pelayanan yang diterima masyarakat dalam pengurusan kepentingannya | 249 |
| 3 | Adanya legalitas produk yang diberikan Kantor Kementerian Agama Dumai | 267 |
| Total Skor | | 753 |

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

Berdasarkan Tabel 3.4 di atas dapat dijelaskan bahwa produk pelayanan atas standar pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Dumai dapat dikategorikan baik, hal ini dibuktikan oleh nilai jawaban responden dengan total skor 753 dari jumlah responden 117 orang, hal ini dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas diperoleh nilai dengan total skor 753 termasuk pada kategori baik

berada pada interval 703-1053 dengan persentasi 71,51% berdasarkan temuan penelitian terhadap produk pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai dapat dikategorikan Baik.

5. Sarana dan Prasarana

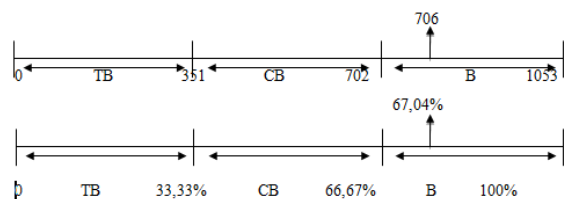
Organisasi publik sebagai organisasi yang memberikan pelayanan merupakan suatu hal penting bagi kelancaran pelayanan, baik yang dibutuhkan pegawai dalam bekerja juga bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan, disampingnya kondisi sarana dan prasarana akan mencerminkan keseriusan organisasi publik dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan, dengan demikian perencanaan dan pengusulan penambahan sarana dan prasarana untuk pelayanan diperlukan sesuai dengan tuntutan pelayanan. Kantor Kementerian Agama Dumai didalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, terdapat jenis pelayanan yang membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai dan sesuai dengan yang diminta masyarakat diselesaikan.

Tabel 3.5
Tanggapan Responden tentang sarana dan prasarana

| No | Sub Indikator | Jumlah |
|------------|---|--------|
| 1 | Adanya ruang tunggu yang mendukung pemberian pelayanan | 232 |
| 2 | Terdapatnya penataan loket pelayanan disertai dengan teknologi untuk mengatur para pemohon dalam memberikan pelayanan | 226 |
| 3 | Adanya fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada saat menerima layanan | 248 |
| Total Skor | | 706 |

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

Berdasarkan Tabel 3.5 di atas dapat dijelaskan bahwa sarana dan prasarana atas standar pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Dumai dapat dikategorikan baik, hal ini dibuktikan oleh nilai jawaban responden dengan total skor 706 dari jumlah responden 117 orang, hal ini dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas diperoleh nilai dengan total skor 706 termasuk pada kategori baik berada pada interval 703-1053 dengan persentasi 67,04% berdasarkan temuan penelitian terhadap sarana dan prasarana pada Kantor Kementerian Agama Dumai dapat dikategorikan Baik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi pegawai di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diperlukan dalam proses kerja pelayanan, untuk memperoleh dan memanfaatkan kompetensi pegawai sebagai pihak pemberi pelayanan organisasi publik dituntut untuk memperhatikan latar belakang pendidikan pegawai yang merupakan pengetahuan dasar dalam bekerja dan juga dapat dijadikan pertimbangan dalam penempatan pegawai sebagai petugas pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Pegawai atau petugas pemberi pelayanan kepada masyarakat yang memiliki kompetensi atau pengetahuan dasar untuk melaksanakan pekerjaan pelayanan akan memberikan bantuan bagi organisasi publik, terutama disisi percepatan pelayanan, sebab melalui kompetensi yang dimiliki pegawai nantinya akan membantu pegawai untuk menyelesaikan tugas-tugas pelayanan.

Kantor Kementerian Agama Dumai sebagai organisasi publik di dalam penetapan pegawai bekerja dibidang kerja dengan mempedomani latar belakang pendidikan formal pegawai. Disamping diberikan tambahan pengetahuan melalui pendidikan dan pelatihan agar pegawai lebih menguasai prosedur dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

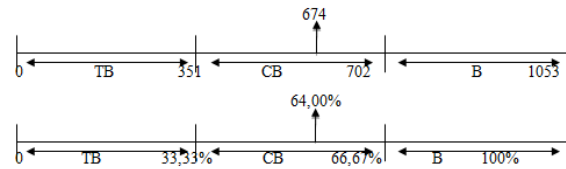
Tabel 3.6
Tanggapan Responden Tentang Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

| No | Sub Indikator | Jumlah |
|-------------------|--|------------|
| 1 | Adanya kemampuan komunikasi petugas pelayanan pada waktu proses pelayanan dengan para pemohon | 230 |
| 2 | Adanya kemampuan teknis petugas pelayanan yang disesuaikan dengan latar belakang pendidikan dengan bidang tugasnya | 222 |
| 3 | Terdapatnya petugas yang tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon | 222 |
| Total Skor | | 674 |

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

Berdasarkan Tabel 3.6 di atas dapat dijelaskan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan atas

standar pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Dumai dapat dikategorikan cukup baik, hal ini dibuktikan oleh nilai jawaban responden dengan total skor 674 dari jumlah responden 117 orang, hal ini dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas diperoleh nilai dengan total skor 674 termasuk pada kategori cukup baik berada pada interval 352-702 dengan persentasi 64,00% berdasarkan temuan penelitian terhadap kompetensi petugas pemberi pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai dapat dikategorikan cukup baik.

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Dumai yang diteliti melalui 6 (Enam) Indikator dengan 18 (Delapan Belas) Sub Indikator penelitian secara keseluruhan dapat dijelaskan berada pada kategori cukup baik, untuk jelasnya dapat dilihat rekapitulasi berikut ini:

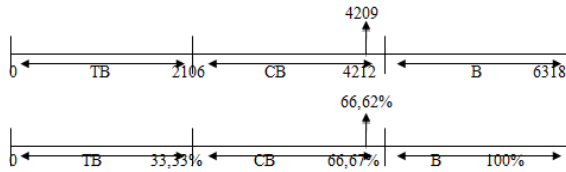
Tabel 3.7
Rekapitulasi Standar Pelayanan pada kantor Kementrian Agama Dumai

| No | Indikator | Jumlah Skor |
|-------------------|--------------------------------------|-------------|
| 1 | Prosedur Pelayan | 711 |
| 2 | Waktu Penyelesaian | 662 |
| 3 | Biaya Pelayanan | 703 |
| 4 | Produk Pelayanan | 753 |
| 5 | Sarana dan Prasarana | 706 |
| 6 | Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan | 674 |
| Total Skor | | 4209 |

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

Berdasarkan tabel dapat dijelaskan bahwa pelaksanaan Standar Pelayanan pada Kantor Kementrian Agama Dumai yang dilaksanakan pada Kantor Kementrian Agama Dumai dapat dikategorikan cukup baik hal ini dapat dibuktikan dengan total skor jawaban responden 4209 dari

jumlah responden 117. Hal ini dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan kontinum diatas diperoleh nilai dengan total skor 4209 (66,62%) termasuk pada kategori cukup baik berada pada interval 2107-4212 dengan persentasi 66,62%, sehingga disimpulkan standar pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai dapat dikategorikan cukup baik.

Faktor Pendukung

1. Terdapat prosedur pelayanan dalam standar pelayanan Publik pada Kantor Kementrian Agama Dumai. Hal ini terbukti dimana dalam memberikan pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai terdapat pegawai pemberi pelayanan berdasarkan alur pelayanan yang dibutuhkan.
2. Terdapat produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui standar pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai. Hal ini terbukti dari adanya legalitas produk yang diberikan Kantor Kementerian Agama Dumai sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.

Faktor Penghambat

1. Masih Kurang sesuai waktu penyelesaian pelayanan pada kantor Kementerian Agama Dumai. Hal ini dapat dilihat dari kurang kemampuan petugas dalam penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar waktu pelayanan.
2. Masih kurangnya kompetensi petugas pemberi layanan dalam pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai. Dalam hal ini terbukti kurang adanya kemampuan teknis petugas disesuaikan dengan latar belakang pendidikan dengan bidang tugas dan kurang tanggapnya petugas terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon

4. Kesimpulan

Pelaksanaan standar pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai berdasarkan hasil penelitian berada pada kategori cukup baik,

pernyataan ini terbukti dalam penelitian yang dilakukan terhadap delapan belas sub indikator standar pelayanan dapat dikategorikan cukup baik dari 117 responden diperoleh total skor 4209 berada pada interval 2107-4212 dengan persentasi 66,62%.

Faktor pendukung di dalam pelaksanaan standar pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai didalam melaksanakan standar pelayanan antara lain meliputi: 1) Terlaksananya prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui standar pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai, 2) Terlaksananya ketetapan produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui standar pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Dumai. Untuk faktor penghambat dalam pelaksanaan standar pelayanan antara lain adalah: 1) masih kurang tepatnya waktu penyelesaian pelayanan pada kantor Kementerian Agama Dumai, 2) Masih Kurangnya kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada kantor Kementerian Agama Dumai.

5. Ucapan Terima Kasih

Disarankan kepada Kepala Kementerian Agama Dumai beserta pegawai untuk meningkatkan kepatuhan dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan standar oprasional prosedur (SOP) pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan berdasarkan peraturan yang telah ditentukan.

Disarankan kepada Kepala Kementerian Agama Dumai untuk memberikan kesempatan bagi pegawai dalam meningkatkan pengetahuan teknis dalam menunjang bidang tugasnya sehingga dapat dilaksanakan agar permasalahan yang menjadi keluhan masyarakat dapat teratasi sebagaimana mestinya.

6. Daftar Pustaka

- Hardiansyah, "Kualitas Pelayanan Publik", Gaya Media, Yogyakarta, 2011.
- Istianto, Bambang, "Manajemen Pemerintah", Mitra Wacana Media, Jakarta, 2011.
- Mahmudi, "Manajemen Kinerja Sektor Publik", Edisi Ketiga, Penerbit YKPN, Yogyakarta, 2015.
- Moenir, "Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia", Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Mutiarin, Dyahdan Arif Zainudin, "Manajemen Birokrasi dan Kebijakan", Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2014.
- Napitulu, Paimin, "Pelayanan Publik & Customer Stafication", PT. Alumni, Bandung, 2007.

- Pasalong, Harbani, "Metode Penelitian Administrasi Publik", Alfabeta, Bandung, 2012.
- Prasetyo, Bambang, dan Miftahul Jannah Lina, "Metode penelitian Kuantitatif ;Teori dan Aplikasi", PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.
- Ratminto dan Atikseptiwiarsih, "Manajemen Pelayanan", Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010.
- Ridwan, "Skala pengukuran variabel-variabel penelitian", alfabeta, Bandung 2009.
- Sinambela, Litjan Poltak, "Reformasi Pelayanan Publik", Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Sugiyono, "Metodelogi penelitian Kuantitatif, Kualitatifdan R&D", Alfabeta, Bandung, 2012.
- Surjadi, "Pengembangan Kinerja PelayananPublik", Cetakan Kedua, PT. Refika Aditama, Bandung, 2012.
- Tangkilisan, Hessel Nogi, "Manajemen Publik", PT. Grasindo, Jakarta, 2007.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 83 tahun 2015 Pasal 2 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian agama
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata KerjaInstansi Vertikal Kementerian Agama
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama
- Peraturan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 207 Tahun 2014 Tentang Pedoman Asesmen Kopetensi Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Kementrian Agama